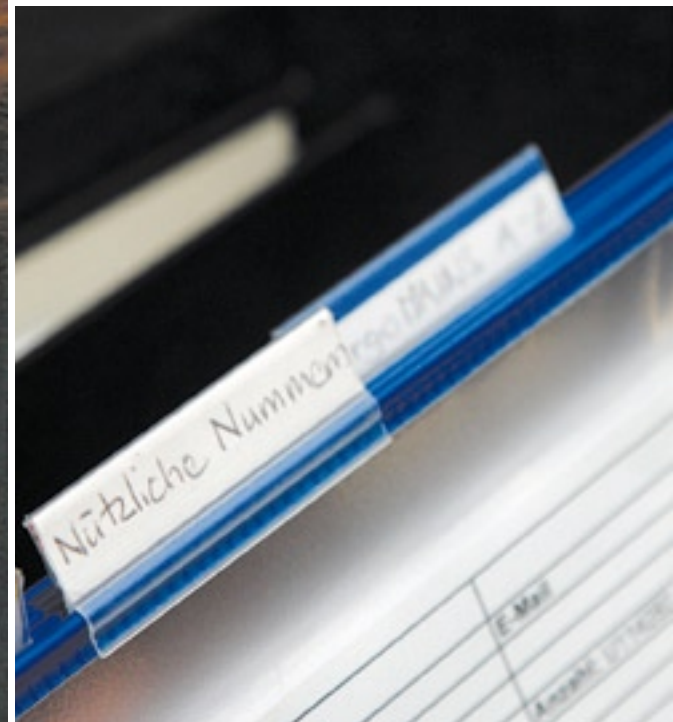




700 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von SBB Cargo bewegen sich täglich an ihr vorbei: Am Empfangstresen im Elsässertor in Basel behält Stefania Ferro dennoch stets den Überblick



Schlüssel und Telefonnummern: Unverzichtbare Arbeitsmaterialien für das Team von Object Services

Mehr als nur «Grüezi» und «Adieu»

Sie telefoniert, begrüsst, verbindet und organisiert: Stefania Ferro, Mitarbeiterin des Empfangssekretariats bei SBB Cargo in Basel.

Freitagmorgen, 8 Uhr. Es regnet und stürmt, Herbststaub wirbelt durch die Luft. In Scharen drängen die Mitarbeitenden an diesem trüben Tag in das Glasgebäude am Elsässertor in Basel – mit Rucksack an der Schulter, Natel am Ohr oder Schal eng am Hals. Vorbei am Empfang, den Stefania Ferro bedient: «Mir macht es Freude, die Leute nett zu begrüßen, ihnen einen schönen Tag zu wünschen.» Schick gekleidet sitzt die 42-Jährige hinter dem Tresen: Vor ihr

der PC, rechts eine Kiste mit Büromaterial, zwei Telefongeräte, ein Drucker. Das alles brauche sie für ihre Arbeit, die viel mehr sei, als Grüezi und Adieu sagen: «Wir bedienen das Telefon, empfangen Besucher, programmieren Badges und verwalten Büromaterial. Ausserdem organisieren wir Handwerker, einzelne Umzüge und sind auch noch die Notfallzentrale für defekte Geräte.» Sagts – und muss gleich den Beweis antreten. Am Telefon ist ein Mit-

arbeiter, dessen Drucker keinen Toner mehr hat. «Geht in Ordnung, ich schicke gleich jemanden vorbei», sagt Stefania Ferro und wählt die Nummer von Alexander Makragic, dem «Mann für alle Fälle», der wie sie zum vierköpfigen Team von Object Services gehört.

Ein gutes Bild abgeben

«Guten Tag, wie kann ich Ihnen helfen?» Am Empfang steht ein Gast aus Italien – willkommene Abwechslung für die ita-



«Bitte quittieren Sie hier»:
Ein Mitarbeiter holt ein Paket
ab, das am Empfang für ihn
abgegeben wurde



Der gute Ton am Telefon:
Stefania Ferro ist es wichtig,
gegen aussen einen freund-
lichen Eindruck zu machen.
Aber auch auf die Qualität
ihrer Dienstleistungen im
Haus legt sie grossen Wert

lienischstämmige Stefania Ferro: «Un'attimo, per favore.» Der Mann ist froh, in seiner Sprache bedient zu werden. Vielleicht könne sie in Zukunft auch öfter französisch sprechen, hofft Ferro. Vor Kurzem sind 140 Mitarbeitende des Kunden-Service-Centers von Freiburg nach Basel gezogen, jetzt arbeiten mehr als 700 SBB-Leute im Haus. Object Services organisierte den Umzug mit, «was ziemlich anstrengend war». «Frau Ferro, wurde für mich ein eingeschriebenes Paket abgegeben?», fragt ein Mitarbeiter. Stefania Ferro übergibt ihm eine grosse Kartonrolle. Und schon steht der Nächste am Tresen. «Guten

Tag, ich habe einen Termin mit Herrn Büchi.» Stefania Ferro informiert den Gewünschten und bittet den Gast, auf dem roten Fauteuil in der Empfangshalle Platz zu nehmen: «Es ist wichtig, dass wir gegen aussen ein gutes Bild abgeben. Aber genau so wichtig sind unsere Dienstleistungen im Haus.» Das viele Glas gibt dem Hauptsitz von SBB-Cargo etwas Vornehmes und Wertvolles. Besucher spiegeln sich in der Glaswand hinter dem Empfangstresen. Für Stefania Ferro gehört aber auch die Dekoration zum guten Bild, kleine liebevolle Details wie das Steinmännchen neben ihrem Namensschild: «Und ich freue

mich, dass wir in diesem Jahr zum ersten Mal einen Christbaum haben.»

Unbefugte kommen nicht weit

Ohne Badge komme man nur bis zum Lift. So werde verhindert, dass sich Unbefugte im Haus bewegen, sagt Stefania Ferro zum Thema Sicherheit: «Alle Mitarbeitenden sind ausserdem sensibilisiert, Leute anzusprechen, die ihnen fremd vorkommen.»

Ob sie auch Anlaufstelle sei für Herzschmerz und andere Emotionen? Stefania Ferro schmunzelt: «Ab und zu kommt jemand vorbei, schüttet sein Herz aus oder erzählt einen Witz. Wir

sind wie neutraler Boden.» Bevor sie von Teamkollegin Lucia Todero abgelöst wird, verrät Stefania Ferro noch ihre Wünsche fürs neue Jahr: «Ab und zu ein Kompliment für unsere Arbeit. Und dass die Leute Geduld haben, wenn wir etwas nicht sofort erledigen können.» Schön fände es Stefania Ferro ausserdem, wenn mehr Leute erkennen würden, was das Team am Empfang leiste – eben mehr als lächeln und telefonieren. «Respekt und Wertschätzung für ihre Arbeit brauchen alle – wir auch.»

ANGELA CADRUVI (TEXT)
FRANÇOIS GRIBI (FOTOS)